

University of Groningen

Stichting Zorg Op Maat

Timmers, M.

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2009

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Timmers, M. (2009). *Stichting Zorg Op Maat: 'Het oordeel van de cliënt' Een onderzoek naar de kwaliteit van de hulpverlening van de Stichting Zorg Op Maat uit Leeuwarden vanuit cliëntperspectief.*

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Samenvatting

In deze scriptie is de kwaliteit van de hulpverlening van de stichting 'Zorg Op Maat' (ZOM) uit Leeuwarden onderzocht vanuit cliëntperspectief. De stichting biedt ondersteuning aan voornamelijk mensen met een verstandelijke beperking of met anderszins een chronische ondersteuningsbehoefte. Ongeveer 80% van de cliënten is geïnterviewd en daarnaast zijn ook de medewerkers van ZOM betrokken in het onderzoek. De evaluatie heeft zich met name gericht op vier aspecten van de ondersteuning aan de hand waarvan door de cliënten een oordeel is geveld over de kwaliteit van de hulpverlening van 'Zorg Op Maat'. Hiernaast bevat dit onderzoek ook een kwaliteit van bestaan meting.

Regie met betrekking tot het ondersteuningsplan

Vanwege het feit dat er bij de stichting 'Zorg Op Maat' sprake is van dialooggestuurde zorg, hebben de cliënten van ZOM niet altijd de volledige regie met betrekking tot het ondersteuningsplan. Wel is er sprake van voldoende zeggenschap en zijn de cliënten over het algemeen ook tevreden met hun ondersteuningsplan.

Tevredenheid met de woonsituatie

Dit onderzoek onderstreept het belang van een woonsituatie naar tevredenheid voor de kwaliteit van bestaan van de cliënten. De meeste cliënten van de stichting 'Zorg Op Maat' zijn tevreden met hun woonsituatie. Opvallend hierbij is dat een meer zelfstandige woonsituatie niet betekent dat de cliënten hier ook meer tevreden over zijn.

Tevredenheid met sociale relaties

De meeste cliënten zijn redelijk tevreden over hun sociaal netwerk. Winst valt echter nog te boeken in het lidmaatschap van verenigingen en de relatie met familie. Ook dient de netwerkdiagrammethode met meer zorgvuldigheid te worden gehanteerd.

Tevredenheid met begeleiding en ondersteuning

De stichting 'Zorg Op Maat' voldoet grotendeels aan de ondersteuningsvraag van haar cliënten. In de toekomst moeten begeleiderwisselingen zoveel mogelijk worden voorkomen, omdat dit door de cliënten als zeer onprettig wordt ervaren.

Kwaliteit van bestaan

De cliënten van de stichting 'Zorg Op Maat' zijn over het algemeen redelijk tevreden met hun leven. Op basis van het rapportcijfer (7,1) kan worden geconcludeerd dat zij iets lager scoren dan de gemiddelde Nederlander (7.5). Op basis van de vele overeenkomsten in de subjectieve (cliënt) en objectieve (medewerker) meting kan men concluderen dat de medewerkers goed weten wat er in het leven van de cliënt speelt.

De cliënten van ZOM hebben veelal het gevoel gelijkwaardige burgers te zijn. Toch moet de winst vooral gezocht worden in het feitelijk gelijkwaardig maken van de cliënten. Verder bleken de cliënten die langer bij ZOM zaten meer tevreden te zijn met het eigen leven.

Eindoordeel

Geconcludeerd mag worden dat het merendeel van de cliënten positief is in haar oordeel over de kwaliteit van de hulpverlening van de stichting 'Zorg Op Maat' en dat de cliënten van ZOM vele overeenkomsten vertonen met vergelijkbare doelgroepen uit ander onderzoek en eerder positiever scoren dan negatiever.

De kleine groep die relatief ontevreden is over de ondersteuning van ZOM kenmerkt zich door een hoge mate van zelfstandigheid op meerdere aspecten. Hierbij dient te vraag zich aan of elke cliënt baat heeft bij een ondersteuning die streeft naar een zo zelfstandig mogelijk karakter van het dagelijks functioneren.

Veelal maken de cliënten net als iedere andere Nederlander gebruik van voorzieningen in de samenleving en blijkt op verschillende punten een grote mate van zelfstandigheid en zelfbepaling. De ondersteuning van ZOM lijkt dan ook een wezenlijke bijdrage te leveren aan het bieden van mogelijkheden tot de verbetering van de kwaliteit van bestaan van de cliënten.